

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.ENT.7.
к Договору

**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГИ «ОБЪЕКТНОЕ ХРАНИЛИЩЕ S3»**
1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуг (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления Услуги.
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества, что дает Заказчику право на получение пересчета стоимости Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных, Срочных и/или Предварительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5. Регламента взаимодействия Сторон для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

| Тип | Приоритет | Время реакции (мин.) | Время решения (ч.) | СВП |
|------------------------|--------------|----------------------|--------------------|--|
| Инцидент | Критичный | 15 | 4 | 24*7 – круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни |
| | Высокий | 15 | 8 | |
| | Средний | 15 | 12 | 9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации |
| | Низкий | 15 | 24 | 9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации |
| Запрос на обслуживание | Высокий | 15 | 24 | 9*5 – с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации |
| | Средний | 15 | 48 | |
| Запрос на изменение | Не применимо | - | - | По согласованию Сторон |

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ, СРОЧНЫХ И/ИЛИ ПРЕДАВАРИЙНЫХ РАБОТ

- 4.1. Условия проведения Регламентных, Срочных и/или Предварительных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Табл. 2. Условия проведения Регламентных, Срочных и/или Предаварийных работ

| Наименование работ | Продолжительность и интервалы между перерывами | Уведомление Заказчика | Дополнительные условия |
|----------------------|--|---|--|
| Регламентные работы | Суммарная продолжительность перерывов - не более 1 (одного) часа в месяц ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц ² . Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней. | Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва. | О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва. |
| Срочные работы | Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей. | Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва. | О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва. |
| Предаварийные работы | Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей. | Непосредственно перед началом перерыва. | Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ. |

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. В Таблице 3 приведены показатели Доступности Услуги.

Табл. 3. Показатели Доступности Услуги

| Наименование Услуги | Доступность Услуги в год, % |
|--|-----------------------------|
| Объектное хранилище S3 (использование одной зоны доступности) | 99,9% |
| Объектное хранилище S3 с подключенной опцией георепликации данных (использование двух зон доступности) | 99,95% |

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблицы 4 и 5).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги при подключении одной зоны доступности

| Доступность Услуги за Отчетный период, % | Время недоступности Услуги за Отчетный период (минуты или часы) | Размер компенсации, % |
|--|---|--|
| ≥ 99,9 % | Равно или менее 44 минут | Компенсация не предоставляется |
| < 99,9 % | Более 44 минут | 1% от стоимости Услуги за период оказания |
| <99,67 % | Более 2 часов 24 минут | 3% от стоимости Услуги за период оказания |
| <99,38 % | Более 4 часов 31 минут | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| <98,83 % | Более 8 часов 32 минут | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 97,75 % | Более 16 часов 26 минут | 20% от стоимости Услуги за период оказания |

Табл. 5. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги с подключением двух и более зон доступности

| Доступность Услуги за Отчетный период, % | Время недоступности Услуги за Отчетный период (минуты или часы) | Размер компенсации, % |
|--|---|---|
| ≥ 99,95 % | Равно или менее 22 минут | Компенсация не предоставляется |
| < 99,95 % | Более 22 минут | 1% от стоимости Услуги за период оказания |
| <99,72 % | Более 2 часов 2 минут | 3% от стоимости Услуги за период оказания |

¹ В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критически функции, препятствующие организации работы.

² В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы, а именно: может быть ограничен или приостановлен полностью доступ к КУ ENT, а также к API.

| Доступность Услуги за Отчетный период, % | Время недоступности Услуги за Отчетный период (минуты или часы) | Размер компенсации, % |
|---|--|--|
| <99,44 % | Более 4 часов 5 минут | 5% от стоимости Услуги за период оказания |
| <98,89 % | Более 8 часов 6 минут | 10% от стоимости Услуги за период оказания |
| < 97,81 % | Более 16 часов | 20% от стоимости Услуги за период оказания |
| <97.25 % | Более 20 часов | 30% от стоимости Услуги за период оказания |
| <96.71 % | Более 24 часов | 40% от стоимости Услуги за период оказания |
| <96.16 % | Более 28 часов | 50% от стоимости Услуги за период оказания |